



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. “

Trabajo de titulación previo la obtención
del Título de Contador Público Auditor.
Modalidad: “**Proyecto Integrador**”.

AUTORA:

Diana Abigail Viñansaca Illescas

C.I. 0107210023

DIRECTOR:

Ing. Alex Santiago Vázquez Calderón

C.I. 0102143989

Cuenca – Ecuador

2017



RESUMEN

Previo a la obtención del título de Contador Público Auditor se procede al desarrollo del estudio llamado “Evaluación del Sistema de Control Interno a los departamentos de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.”, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio 2015 al 30 de Junio del 2016 aplicando el Marco Integrado 2013 (COSO I) en la ciudad de Cuenca, el mismo que ofrecerá las pautas para conseguir el objetivo general que es medir el desempeño y el cumplimiento de metas y objetivos además de emitir un informe con recomendaciones para el mejor funcionamiento y desarrollo de la cooperativa así como elaborar un conjunto de recomendaciones que permitan corregir deficiencias en los departamentos antes mencionados.

El presente proyecto integrador inicia con una breve descripción de la Cooperativa, que incluye aspectos generales de la empresa; antecedentes, direccionamiento estratégico y el análisis situacional, continuando con los aspectos generales del Control Interno, el cual permitirá realizar la evaluación al sistema de control interno en los departamentos de crédito y cobranzas a través del Marco Integrado 2013 (COSO I), que ayudará a elaborar un conjunto de recomendaciones que permitan corregir falencias en los departamentos, contribuyendo además a ofrecer conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Control interno, Riesgo, Marco Integrado 2013, Segmentación, Novación, Reestructuración, Crédito, Cobranzas.



ABSTRACT

Prior to obtaining the title of Public Accountant Auditor proceed to the development of the study called "Evaluation of the Internal Control System to the Credit and Collections departments of the Credit Union CREA Ltda.", During the period between 1 of July 2015 to June 30, 2016 applying the Integrated Framework 2013 (COSO I) in the city of Cuenca, which will offer the guidelines to achieve the general objective of measuring performance and compliance with goals and objectives in addition to issuing a report with recommendations for the best functioning and development of the cooperative as well as elaborate a set of recommendations that allow correcting deficiencies in the departments mentioned above.

The present integrative project begins with a brief description of the Cooperative, which includes general aspects of the company; backgrounds, strategic direction and situational analysis, continuing with the general aspects of Internal Control, which will allow the evaluation of the internal control system in the credit and collection departments through the Integrated Framework 2013 (COSO I), which will help to elaborate a set of recommendations that allow to correct failures in the departments, contributing also to offer conclusions and recommendations.

Key words: Internal control, Risk, Integrated Framework 2013, Segmentation, Novation, Restruturing, Credit, Collections.



INDICE

Contenido

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS.	6
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.	6
RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE AUTOR	7
RECONOCIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD.....	8
AGRADECIMIENTO	9
DEDICATORIA	10
INTRODUCCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
OBJETIVOS.....	14
Objetivo central.....	14
Objetivos específicos.....	14
MARCO TEÓRICO	15
DISEÑO METODOLÓGICO	17
Métodos de investigación.	17
Modalidad de la investigación.....	18
Tratamiento de la información:	18
Procesamiento de la información:	18
Formas de presentación:	18
Desarrollo del proyecto.....	18
CAPITULO I	19
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	19
1.1 Antecedentes.....	19
1.1.1 Organigrama estructural.....	23
1.2 Direccionamiento estratégico	28
1.2.1 Misión	28
1.2.2 Visión.....	28



1.3 Valores Organizacionales.....	28
1.4 Objetivos.....	29
1.4.1 Objetivo General	29
1.4.2 Objetivos Estratégicos	29
1.5 Estrategias.....	30
1.6 Segmentación.....	31
1.7 Servicios que ofrece	31
1.8 Análisis situacional.	35
1.8.1 Diagnóstico interno de la organización y análisis del entorno.	35
CAPITULO II:.....	37
ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO	37
2.1 Definición de control interno.	37
2.2 Importancia del control interno	37
2.3 Objetivos del control interno	38
2.4 Técnicas de evaluación del control interno.....	39
2.4.1 Cuestionario	39
2.4.2 Flujogramas o gráficos	40
2.4.3. Narrativa o descriptiva.....	40
2.5 Componentes del control interno	41
CAPITULO III	45
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS.....	45
3.1 Introducción	45
3.2 Desarrollo	46
3.2.1 Cuestionario de evaluación del sistema de control interno para el Departamento de Crédito.	47
3.2.2 Cuestionario de evaluación del sistema de control interno para el departamento de cobranzas.	67
CAPITULO IV.....	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
RESULTADOS DEL PROYECTO.....	94
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA	96



ANEXOS	99
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Consejo de Administración-periodo 2013 hasta la fecha	20
Tabla 2. Directivos del Consejo de Vigilancia-Periodo 2014 hasta la fecha	21
Tabla 3. Distribución de Agencias.....	22
Tabla 4. Escala de Evaluación.....	46
Tabla 5. Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza.....	47
Tabla 6. Resumen de evaluación del sistema de control interno- Departamento de Crédito.....	64
Tabla 7. Resumen de evaluación del sistema de control interno- Departamento de Cobranzas	85

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. Organigrama estructural	24
Ilustración 2. Matriz FODA	36
Ilustración 3. Cubo de Informe COSO	42
Ilustración 4. Tendencia de cada componente-Departamento de Crédito. ...	65
Ilustración 5. Tendencia de cada componente-Departamento de Cobranzas	86



RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca

Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

Yo, Diana Abigail Viñansaca Illescas en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. ", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Octubre del 2017

Diana Abigail Viñansaca Illescas

C.I: 0107210023



RECONOCIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD



Universidad de Cuenca
Cláusula de Propiedad Intelectual

Diana Abigail Viñansaca Illescas, autora del Trabajo de Titulación "Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Octubre del 2017

Diana Abigail Viñansaca Illescas

C.I: 0107210023



AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Jehová Dios, por ser el dador de la vida y por haberme permitido cumplir una meta más en mi vida a pesar de las circunstancias difíciles y obstáculos que surgieron durante el proceso de formación académica, también a mis padres que con su paciencia, amor y ejemplo contribuyeron para que pueda alcanzar mis metas; y agradezco al Ing., Alex Vázquez por su apoyo incondicional en el desarrollo de este proyecto.

Abigail Viñansaca Illescas.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por ser el ejemplo de perseverancia y lucha diaria que necesito en la vida y es a quienes debo este logro, debo mencionar también a aquellas personas que hicieron de esta etapa, algo bonito y hasta divertido, aquellos amigos que con sus risas, ocurrencias y reprensiones lograron grabar en mi mente recuerdos inolvidables, a ustedes Silvana, Paola, Fernando y Dianita, además al Econ. Eduardo Zuñiga por su disposición para ayudar cuando más lo necesitamos.

Abigail Viñansaca Illescas.



INTRODUCCIÓN

Debido a la situación económica actual y a los cambios en el entorno económico, todas las empresas reconocen la importancia de tener un control interno efectivo, eficiente y eficaz para las actividades que realicen, ya que de esta manera tendrán seguridad razonable sobre las operaciones efectuadas en los departamentos tanto de crédito como de cobranzas, además podrán identificar áreas críticas y proponer soluciones a las deficiencias detectadas, es así como el apoyo a la labor gerencial es efectivo, reflejándose este en la toma de decisiones acertada, porque no solo se genera bienestar a los administrativos sino también a los socios, otro beneficio de la evaluación del control interno es la correcta utilización de los recursos sean de tipo económicos, humanos o tecnológicos logrando así el cumplimiento de los objetivos institucionales, generando valor en el corto y largo plazo.

La evaluación al sistema de control interno ayuda a evitar pérdidas tanto cuantitativas como cualitativas por mala gestión, errores e irregularidades para la preservación de los recursos disponibles es por ello que, el Marco Integrado 2013 (COSO I), como método de control interno, se convierte en una herramienta útil y práctica para la evaluación de procedimientos, identificación de áreas críticas y emisión de propuestas a mejora acorde con la misión que tiene la empresa, además que incluye controles destinados a mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas de la organización.

En razón de esto, el objetivo fundamental de este proyecto integrador es evaluar el sistema de control interno en los departamentos de crédito y cobranzas de la cooperativa de esta manera medir el desempeño, el cumplimiento de metas y objetivos además de emitir un informe con recomendaciones para el mejor funcionamiento y desarrollo de la cooperativa, al mismo tiempo se obtendrá seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio, generando así una ventaja competitiva dentro del mercado en el cual se desarrollan.



JUSTIFICACIÓN

Motivo

Llevar a la práctica las bases teóricas impartidas en las aulas, convirtiéndose así en una retroalimentación para el estudiante que sea útil para la sociedad y el sector en el que se enmarca este proyecto. Debido al proceso de transición que tuvieron las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde la superintendencia de Bancos y Seguros y el Ministerio de Inclusión Económica Popular y Solidaria hacia un nuevo sistema de Control bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se privilegia al trabajo y al ser humano por encima de la apropiación individual, el lucro y la acumulación de capital, surge el sistema de la Economía Popular y Solidaria que incluye el cooperativismo, donde se hace necesario la inclusión del control interno, porque permite utilizar los recursos disponibles con eficiencia, efectividad y economía y alcanzar los objetivos establecidos por cada uno de los procesos contribuyendo cada vez más al cumplimiento de la misión y la visión previstas en la institución.

Relevancia

Una función importante de un profesional en Contabilidad y Auditoría es la evaluación de un sistema de control interno ya que mediante este una institución financiera podrá identificar áreas críticas que pueden afectar la organización, y proponer soluciones a las deficiencias detectadas en el desarrollo de los procesos obteniendo como resultado apoyo a la labor gerencial, ayuda para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y la correcta utilización de los recursos (económicos, humanos, tecnológicos, etc.) llevando así al cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales generan valor tanto en el corto como en el largo plazo. Además de obtener mayor confiabilidad frente a terceros y ser competitivos dentro del segmento al que corresponde la institución financiera cumpliendo así las expectativas del sector y también las leyes vigentes aplicables para la misma.



Aporte al desarrollo de la investigación.

Mediante esta investigación se puede evaluar los procedimientos, identificar las áreas críticas, emitir propuestas a mejora, acorde con la misión que la cooperativa debe cumplir preservando así los recursos frente a cualquier pérdida por mala gestión, errores e irregularidades. Además de evitar la pérdida de competitividad con respecto a otras cooperativas que si usan el Marco Integrado 2013 (COSO I) como método de control interno.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema central

Debido al proceso de transición que tuvieron las cooperativas de ahorro y crédito desde la Superintendencia de Bancos y Seguros y el Ministerio de Inclusión Económica y Social hacia un nuevo sistema de control bajo la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, aprobada por una nueva Constitución Política, donde se privilegia al trabajo y al ser humano por encima de la apropiación individual, el lucro y la acumulación de capital, surge el sistema económico social y solidario que incluye el cooperativismo, donde se hace necesario la inclusión del control interno, ya que permite a las personas involucradas en los procesos, utilizar los recursos disponibles con eficiencia, efectividad, eficacia y economía y alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de los procesos contribuyendo cada vez más al cumplimiento de la misión y visión previstas en la institución.

Además que al evaluar el control interno de la empresa, tendremos resultados tanto cuantitativos como cualitativos de los departamentos de crédito y cobranzas, lo cual será de gran utilidad al momento de emitir un informe, y para la posterior toma de decisiones, también es importante motivar a los administradores a la aplicación de nuevos métodos para medir su gestión, en este caso mediante el Marco Integrado 2013.

Para poder realizar una adecuada evaluación al sistema de control interno específicamente a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., es necesario analizar con



detenimiento los estatutos, los manuales, los reglamentos, las políticas que se manejan y los resultados obtenidos, de esta manera se contará con la información suficiente y necesaria, para poder aplicar el marco integrado el cual está formado por sus cinco componentes, que detallaremos a continuación:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación.
- Actividades de supervisión

Pregunta central

¿Cómo puede contribuir en la Cooperativa CREA Ltda., una correcta evaluación al sistema de control interno mediante el Marco Integrado 2013 (COSO)?

OBJETIVOS

Objetivo central.

Evaluar el sistema de control interno en los departamentos de crédito y cobranzas de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA. Ltda.” En la ciudad de Cuenca, para medir el desempeño y el cumplimiento de metas y objetivos además de emitir un informe con recomendaciones para el mejor funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

Objetivos específicos.

1. Identificar los aspectos generales del control interno y su importancia en el cumplimiento de los objetivos.
2. Aplicar de forma práctica la evaluación del sistema de control interno y elaborar un conjunto de recomendaciones que permitan corregir falencias en los departamentos.



MARCO TEÓRICO

Constitución política de la República del Ecuador.

La constitución 2008 en el artículo 283 establece que el sistema económico es social y solidario y que está integrado por las formas de organización económica privada, pública, mixta, popular y solidaria y que por lo tanto se regularán de acuerdo con la ley, bajo supervisión del Estado con una visión integral, su adecuado funcionamiento y sus requerimientos.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS)¹

La LOEPS establece un marco jurídico para personas naturales y jurídicas que integran la economía popular y solidaria del sector financiero popular y solidario.

Los objetivos de la mencionada ley son;

Instituir el régimen de derechos. Obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley

Establecer la institucionalidad pública que ejercerá rectoría, regulación, control, fomento y acompañamientos.

Para ello analizaremos los artículos 8 y 11 de esta ley en el que se menciona la importancia del control dentro de las cooperativas.

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria²

El reglamento de la LOEPS establece procedimientos para la aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Establece en el Capítulo III la estructura interna de las organizaciones del sector asociativo.

¹Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; Abril; 2011; página 3 (De Economía Popular y solidaria, 2011)

² Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; Febrero; 2012; página 6 (De Economía Popular y Solidaria, 2012)



Como base legal del estudio se utilizará el artículo 21 de este reglamento en el que se menciona como parte fundamental de la estructura interna de las organizaciones del sector asociativo, el control interno ejercido por la Auditoría Interna en las cooperativas.

Código Orgánico Monetario y Financiero³

En el libro 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, tiene como objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores de seguros del Ecuador.

Se analizará el capítulo 6, sección 1, el artículo 449 de este código establece regulaciones través de normas específicas, en los siguientes aspectos:

- ✓ Solvencia patrimonial
- ✓ Prudencia financiera
- ✓ Mínimos de liquidez
- ✓ Balance social
- ✓ Transparencia.

Siendo también como base legal la aplicación del Art. 450, en donde se establece el cupo de créditos y garantías de grupo que se otorgarán a las cooperativas según el segmento al que correspondan, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. Al ser del segmento 2 los cupos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, siendo ellos quienes regulen los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas destinados actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria.

Marco integrado 2013 (COSO)

Se define al control interno como un proceso que lo realiza tanto la alta dirección como todo el personal de la organización, con el objeto de proporcionar seguridad razonable en la realización de sus objetivos sean estos de operación, de información o de cumplimiento.

³ Código Orgánico Monetario y Financiero; Abril;2015; página 1 (Política Económica Ecuador, 2014)



Para ello el Marco Integrado consta de 5 componentes básicos, que son:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

En el presente proyecto se realiza un trabajo con enfoque cuantitativo en el cual se usa la recolección de datos para probar una hipótesis. En el que se usa como base principal del marco teórico, el Marco Integrado 2013 (COSO) que se sustenta en cinco principios básicos que ayudan a la correcta evaluación del control interno, además de documentos especializados, análisis de criterios y textos teóricos ya sean visuales o impresos.

Investigación descriptiva

La investigación consta de tres fases fundamentales, primero la lectura y comprensión de la ley y las referencias conceptuales con respecto al Marco Integrado 2013, segundo la redacción de la información procesada y finalmente la verificación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda. Con respecto a la evaluación al sistema de control interno en los departamentos de Crédito y Cobranzas, durante el periodo correspondiente del 1 de julio del 2015 al 30 de junio del 2016

Métodos de investigación.

Los métodos que se van a utilizar en esta investigación son: método deductivo, método de análisis y método de síntesis.

Metodología

Para la evaluación del sistema del control interno se aplicarán:



1. Métodos de evaluación de control interno Marco Integrado 2013 (COSO)
2. Técnicas de evaluación de control interno.

Modalidad de la investigación

La metodología a aplicar en esta investigación será cualitativa, debido a que predomina la recolección, utilización y análisis de datos existentes en la cooperativa como en fuentes externas como páginas web de la SEPS, COSO, etc.; como cuantitativo, ya que existe información nueva que deberá ser procesada.

Tratamiento de la información:

Tablas

Gráficos

Figuras

Procesamiento de la información:

Word

Excel

Formas de presentación:

Desarrollo del proyecto



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes

Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., surgió dentro del extinto “Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar, Morona Santiago – CREA-” que abrió sus puertas el 10 de abril del 1959, su iniciativa fue la de promover el desarrollo social digno de los pueblos y regiones ya mencionadas recogiendo un valioso contingente de personas en calidad de empleados y trabajadores, quienes contribuyeron con su conocimiento, dedicación y esfuerzo a hacer realidad la transformación de sus pueblos, al inicio solo se contaba con una especie de caja de ahorro en la que cada trabajador hacía un pequeño aporte de su quincena, el mismo que tiempo más tarde a forma de asociación va tomando como modelo el sistema cooperativo de ahorro y crédito estableciendo cuotas de aportación y el manejo del dinero formándose así una pre-cooperativa.

Base legal de la cooperativa

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se constituyó mediante acuerdo ministerial 002876, el 31 de diciembre de 1964, registrada con número de resolución SEPS-ROEPS-2013-000220, emitida el 11 de abril del 2013, en la Provincia del Azuay del Cantón Cuenca perteneciente a la Ciudad de Cuenca. (SEPS, Ecuador, 2017)

Servicio de Rentas Internas.

La inscripción en el Registro Único de Contribuyentes se efectuó el treinta y uno de diciembre de mil novecientos sesenta y cuatro, siendo la razón social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA LTDA., y su nombre comercial CREA, con número de RUC 0190158977001. (SRI, Ecuador, 2017)

Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREA Ltda.” fue constituida el 31 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial 002876, como resultado del esfuerzo de un grupo humano que al inicio conto con 29 socios quienes



en su mayoría serían trabajadores del CREA que tomaron esta iniciativa con el fin de disponer de servicios financieros con mayor facilidad.

En la década de los 70 y 80, los resultados fueron bastante favorables debido a que se incrementó el número de socios quienes eran trabajadores y empleados del CREA por tanto se efectuaron avances para la ampliar la dotación de servicios.

Como el objetivo y el interés de directivos y gerentes siempre fue servir al mayor número de personas y sectores de la ciudad, se efectuaron reformas administrativas, se logró la inclusión de familiares y grupos organizados como socios de la cooperativa.

Es el 10 de abril del 2008, cuando tras un largo trabajo entre directivos y socios se abren las puertas al público en general, tanto para personas naturales y jurídicas, lo que incrementa considerablemente el número de socios.

El 18 de diciembre del 2012 se reformaron los estatutos de acuerdo al nuevo organismo de control, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entidad que hoy por hoy supervisa a la cooperativa a través de procesos institucionalizados y gestión efectiva de sus recursos.

La cooperativa ha logrado posesionarse, gracias a la buena gestión de gerentes y presidentes, quienes en su esfuerzo conjunto han logrado fortalecer la imagen institucional proyectándose así, para socios y extraños como una cooperativa de confianza y responsabilidad social.

La Cooperativa CREA está bajo la dirección de su Presidenta, la Dra. Piedad Ulloa Camposano y su Gerente, el Ing. Patricio Barzallo Mendieta. Además cuentan con el talento humano conformado por 84 de empleados que laboran en las distintas agencias. (COAC CREA Ltda, Reseña histórica, 2017)

Está formado por:

Tabla 1. Consejo de Administración-periodo 2013 hasta la fecha

DIRECTIVOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION		
#	PRINCIPALES	CARGO
1	ULLOA CAMPOSANO PIEDAD DEL ROCIO	PRESIDENTE
2	ZUÑIGA CABRERA NELSON EDUARDO	VICEPRESIDENTE
3	MORALES SANMARTIN BOLIVAR TEODORO	VOCAL
4	JARAMA ZHININ CESAR ADOLFO	VOCAL



5	JIMBO CORDOVA AGUILES HERNAN	VOCAL
6	ALVEAR REYES MARIA ALEXANDRA	VOCAL

Fuente: (COAC, CREA Ltda., 2013)

Elaboración: Autor

Tabla 2. Directivos del Consejo de Vigilancia-Periodo 2014 hasta la fecha

DIRECTIVOS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA		
#	PRINCIPALES	CARGO
1	CALLE PALOMEQUE ANGEL TEODORO	PRESIDENTE
2	OLIVEROS REGALADO SONIA IRENE	SECRETARIO
3	PERALTA PIZARRO EDGAR PATRICIO	VOCAL
4	ORTIZ VASQUEZ FRAY GABRIEL	VOCAL
5	PACHECO PACHECO TEOFILO JACINTO	VOCAL

Fuente: (COAC, CREA Ltda., 2013)

Elaboración: Autor

UBICACIÓN

La oficina matriz, inmueble propiedad de la institución, se encuentra ubicada en la Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno Mora, parroquia Huayna Cápac del Cantón Cuenca, provincia del Azuay. La misma que fue inaugurada formalmente el 15 de diciembre del 2011.

En la actualidad COAC CREA Ltda. Cuenta con agencias dentro de la provincia del Azuay, específicamente cuatro de ellas en la ciudad de Cuenca y una en el Cantón Pucara, una agencia en el Cantón Sigsig, una agencia en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, y una agencia en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

En el año 2012, se instalaron cajeros automáticos para una mejor atención a los socios y están en la Agencia Matriz, el Batán y Pucará. Siendo el objetivo principal de la Cooperativa, brindar un servicio financiero eficiente, al



proporcionar soluciones a los socios, satisfaciendo sus necesidades.
(COAC, CREA Ltda, 2017)

Tabla 3. Distribución de Agencias

Ubicación Geográfica		Dirección
Matriz	Ciudad de Cuenca	Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno Mora.
Agencia Monay	Ciudad de Cuenca	Plaza Bocatti 2da. Planta en la Av. Max Uhle y Gonzales Suarez.
Agencia El Batán	Ciudad de Cuenca	Av. México 5-77 entre Honduras y Colombia.
Agencia El Arenal	Ciudad de Cuenca	Roberto Crespo y Eduardo Arias
Agencia Totoracocha	Ciudad de Cuenca	Hurtado de Mendoza 10-96 y Paseo de los Cañaris.
Agencia Pucará	Cantón Pucará	Calle 25 de Julio. Frente al Parque Corazón de Jesús.
Agencia Sigsig	Cantón Sigsig	Corral y 16 de Abril.
Agencia Azogues	Provincia del Cañar	Rivera y Sucre esquina.
Agencia Macas	Provincia de Morona Santiago	Soasti entre Tarqui y 10 de Agosto.

Fuente: (COAC, CREA. Ltda, 2017)

Elaborado por: Autor

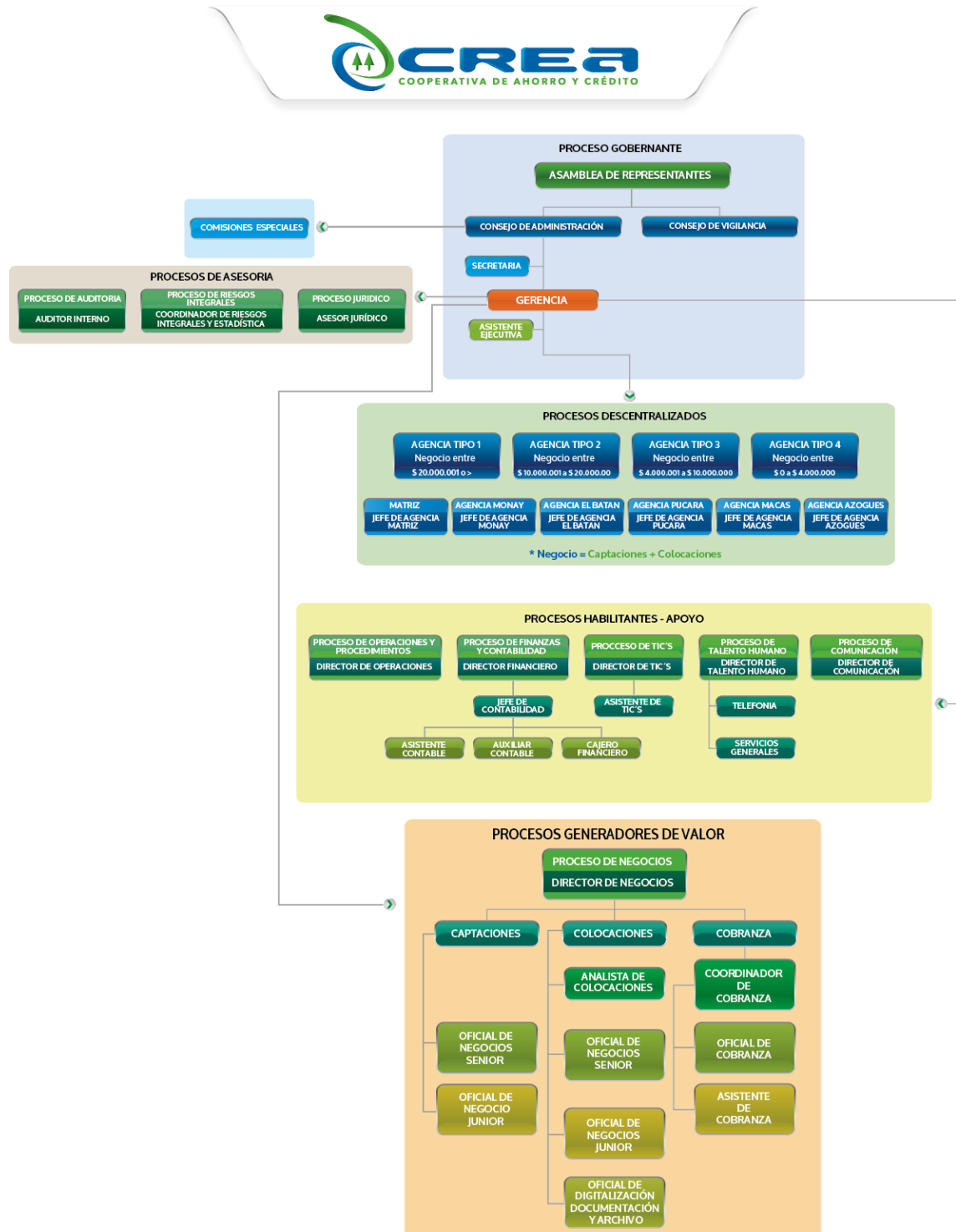


1.1.1 Organigrama estructural

Los organigramas estructurales, son representados por rectángulos y las relaciones por líneas, en los cuales se describen personas, puestos que están conectados por líneas, estas indican la cadena de mando o jerarquía de empleados, de tal manera que se expresa grados de autoridad y responsabilidad y clase de la relación que los liga. (Chille, 2017)

A continuación el organigrama estructural de COAC CREA Ltda., que ha sido realizado de acuerdo al orden jerárquico establecido en la cooperativa:

Ilustración 1. Organigrama estructural



Fuente: (COAC, CREA. Ltda, 2013)

Elaborado por: (COAC, CREA. Ltda, 2013)



La Estructura Orgánico Funcional de la COAC CREA Ltda., de conformidad con la Estructura General se describe a continuación:

Asamblea general de socios.

“Es el Órgano de Gobierno de la Cooperativa, sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, al cumplimiento de la ley, reglamento general y al estatuto de la cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Consejo de Administración.

“Es el órgano que estipula los lineamientos de la política general de Cooperativa CREA Ltda., así como de supervisar su implementación” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Presidente del Consejo de Administración.

“Es también de la cooperativa y de la Asamblea General, dirigirá la gestión administrativa para la consecución de su misión y visión social” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Consejo de Vigilancia.

“Es el órgano de control interno de las actividades económicas, que sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Secretaría General.

“Apoya la gestión documentaria de la Cooperativa, a su presidente y al consejo de administración y sus dependientes” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Auditor Interno.

“Verifica el funcionamiento del control interno, evaluando la implementación y cumplimiento de normas, políticas y procedimientos establecidos por la



SEPS, Asamblea de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Gerente General.

“Asume la representación legal y extra judicial de la Cooperativa, resuelve los asuntos de acuerdo con las facultades delegadas con sujeción a las leyes y normativa vigente” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Asistente Ejecutiva.

“Brinda asistencia administrativa a la Gerencia de la Cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Comité de Cumplimiento.

“Vela por la aplicación de las políticas y procedimientos de control para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Oficial de Cumplimiento.

“Liderar los procesos de prevención de lavado de activos de la Cooperativa, con base a criterios técnicos de idoneidad” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director de Negocios.

“Planifica, dirige, lidera y controla los procesos y operaciones de captación de ahorros y colocación de crédito en todas sus formas e instancias” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Analista de Créditos

“Filtro mayor de análisis y aprobación de crédito, hace cumplir las disposiciones, políticas y normas de aprobación de créditos” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).



Jefe de Agencia.

“Planifica, organiza, dirige y control las actividades en general de la agencia encomendada” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Oficial de Negocios.

“Atiende, promociona, asesora y busca oportunidades de negociación y promoción del ahorro, concesión y recuperación de créditos” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director de Riesgos Integrales.

“Evalúa, mide, previene y mitiga los riesgos a los que se enfrenta o puede enfrentar la Cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Asesor Jurídico.

“Asesora oportunamente sobre asuntos legales y actúa jurídicamente en defensa de los intereses de la Cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director de Operaciones.

“Busca métodos y procedimientos efectivos para las operaciones de la Cooperativa, haciéndola más productiva, así como apoya en el manejo y fomento del recurso humano” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director Financiero.

“Elabora los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados y de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera y tributarias” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director de TIC’S

“Identifica y desarrolla las necesidades informáticas y de tecnología de comunicación de la Cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).



Director de Talento Humano.

“Administra el talento humano, otorgando las prestaciones económicas y sociales apropiadas para el desarrollo de sus funciones” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

Director de Comunicación.

“Promueve la comunicación, capacitación e imagen institucional de la Cooperativa” (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016).

1.2 Direccionamiento estratégico

1.2.1 Misión

“Somos una Cooperativa moderna con responsabilidad y experiencia que protege su dinero y financia sus ideas, con excelencia y calidez”.

1.2.2 Visión

“Ser una Cooperativa reconocida, por cumplir las normas de Gestión de Calidad e implementar herramientas tecnológicas para garantizar su compromiso con el socio y la comunidad para el 2018”.

1.3 Valores Organizacionales

Solidaridad:

“Creciendo juntos”.

Compromiso:

“Ven, participa y construyamos nuestro futuro”.

Calidad:

“Buscando la excelencia en nuestros productos y servicios”.

Respeto:

“Seamos recíprocos en el buen trato”.



Responsabilidad Social:

“Cumpliendo nuestras obligaciones con la Cooperativa y la comunidad”.

Liderazgo:

“Todos hacia el mismo objetivo”.

Pro actividad:

“Innovación constante, un paso adelante”.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

“Obtener la certificación de calidad en el servicio ISO 9001 que permita el crecimiento institucional con el apoyo de recursos humanos, tecnológicos, comunicacionales y de procesos”.

1.4.2 Objetivos Estratégicos

- Perspectiva Financiera.

“Lograr un crecimiento sostenido de la Cooperativa”.

“Mejorar la calidad de gestión de crédito”.

“Disminuir Activos Improductivos”.

“Optimizar la eficiencia administrativa generando una relación gasto operacional vs. Activo total promedio” (Plan Estrategico, COAC CREA Ltda, 2016).

- Perspectiva del Socio.

“Ampliación de la cobertura y participación”.

“Mantener una estructura de créditos con especialización en las micro finanzas”.

“Potencializar el proceso de captaciones de PDF vs Depósitos a la Vista”.



“Ampliar la administración de cuentas Corporativas”.

“Incrementar la transaccionalidad por medios electrónicos”.

“Alcanzar niveles de excelencia en la atención al socio”.

“Incrementar la participación de socios activos”.

“Captar nuevos segmentos de mercado” (Plan Estratégico, COAC CREA Ltda, 2016).

- Perspectiva de Procesos Internos.

“Alcanzar la certificación de Calidad”.

“Garantizar el desarrollo del sistema tecnológico”.

“Incrementar la Gestión por Procesos” (Plan Estratégico, COAC CREA Ltda, 2016).

- Perspectiva de Aprendizaje y Talento Humano.

“Implementar programas de educación cooperativa para socios y directivos”.

“Fortalecer los sistemas de formación y Capacitación”.

“Incorporar programas de evaluación de competencias”.

“Establecer mecanismos de Clima laboral favorable” (Plan Estratégico, COAC CREA Ltda, 2016).

1.5 Estrategias

Estrategias ofensivas.

Alcanzar una mayor participación de mercado enfocándose en el mercado joven.

Acceder al mercado empresarial tanto con productos de ahorro y crédito para manejo de nómina y colocación de créditos anclados al rol para disminuir el riesgo.

Aprovechar las oportunidades que brinda la tecnología para generar productos y servicios para un mercado móvil que permite disminuir los



costos operativos incrementando la cobertura. (Plan Estrategico, COAC CREA Ltda, 2016)

Estrategias defensivas.

- Disminuir el resigo de crédito en base a un análisis de mercado.
- Promover las alianzas estratégicas tanto para el aporte comercial así como para el acompañamiento en la implantación de un sistema de calidad.
- Capacitar al personal para generar una visión conjunta en el manejo y gestión institucional. (Plan Estrategico, COAC CREA Ltda, 2016)

1.6 Segmentación

“La cooperativa CREA se encuentra en el segmento 2, cuenta con 6 agencias a nivel nacional (incluida la matriz)” (Plan Estrategico, COAC CREA Ltda, 2016).

1.7 Servicios que ofrece

Ahorros:

“Es uno de los productos de Ahorro y Manejo de Ahorros, que tiene las siguientes características” (COAC, CREA Ltda, 2017).

- Cero costo de mantenimiento
 - Transferencias sin costo entre cuentas.
 - Transferencias desde y a cualquier cuenta de ahorros y corriente de cualquier institución financiera (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, etc.), a través del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
 - Retiros seguros a través de cheques de gerencia, para montos altos.
 - Tarjeta de Débito (más de 3600 cajeros automáticos a nivel nacional).
-
- Cuenta de Ahorro socio personalizada corporativa.



“Pensada en el manejo de cuentas de asociaciones, empresas, unidades educativas, etc.; brinda la posibilidad de realizar pagos de sueldos, honorarios con otras personas o socios, posee las siguientes características” (COAC, CREA Ltda, 2017).

- Cero costos de mantenimiento.
 - Transferencia sin costos entre cuentas; ideal para pagos de roles, viáticos, honorarios, donde a través de una autorización y el listado de acreditación se podrá efectuar la transferencia de valores a las cuentas individuales de socios.
 - Transferencias a cualquier cuenta de ahorros o corriente de cualquier institución financiera: bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, etc.
 - Autorizaciones de retiro, tipo chequera para delegar pagos o retiros de la cuenta con terceros.
-
- **Certificados de Inversión a Plazo fijo**

“Producto creado para impulsar la cultura del ahorro, con seguridad, rentabilidad y servicio, ofrece producto Ahorro Inversión a Plazo Fijo, o llamadas pólizas de acumulación, posee las siguientes características” (COAC, CREA Ltda, 2017).

 - Montos de ahorro mínimos desde U\$D 100.00
 - Plazo mínimo de inversión 30 días.
 - No son renovables automáticamente, es decir, al vencimiento del plazo pactado el capital más intereses, serán acreditados a su cuenta Ahorro Socio Vista, y mientras no se autorice la renovación el dinero permanece en Ahorro Vista, se comunica vía telefónica la fecha de vencimiento.
 - Pueden ser negociados y cedidos a terceros.
 - Las mejores tasas de rentabilidad del mercado.



Créditos:

Los créditos de la Cooperativa CREA Ltda., están orientados de manera ágil y eficiente a resolver oportunamente las necesidades de liquidez en un plazo máximo de 36 horas, los mismos que se agrupan conforme a la actividad y el perfil de los socios y con criterios categorizados de la siguiente manera. (COAC, CREA Ltda., 2017)

- **Crédito de consumo**

Se otorga a personas naturales, para el pago de bienes, servicios o gastos que no se relacionan con la actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso proveniente del salario o sueldo percibido por una actividad de dependencia. (COAC, CREA Ltda., 2017)

- **Crédito de Consumo Ordinario:** “Se concede a personas naturales consignado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son con fines productivos y comerciales” (COAC, CREA Ltda., 2017).
- **Crédito de Consumo Prioritario:** “Se concede a personas naturales, consignado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial, otros no categorizados en el segmento comercial ordinario” (COAC, CREA Ltda., 2017).

- **Microcrédito**

“Es el tipo de crédito consignado para el financiamiento de actividades productivas de emprendimiento o fortalecimiento de un negocio, de comercialización o de servicio cuya fuente principal de pago son las ventas o ingresos generados por dicha actividad, verificados adecuadamente por la institución del sistema financiero”. (COAC, CREA Ltda., 2017)



**“La clasificación de tipos de créditos según el Banco Central es”
(Regulación 184, 2009).**

- **Microcrédito minorista:** operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a U\$D 1.000 con ventas anuales inferiores a U\$D 100.000.
- **Microcrédito de acumulación simple:** operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior U\$D 1.000 hasta U\$D 10.000 con ventas anuales inferiores a U\$D 100.000
- **Microcrédito de acumulación ampliada:** operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior U\$D 10.000 con ventas anuales inferiores a U\$D 100.000 a trabajadores por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Servicios no financieros:

La entidad no solo brinda servicios financieros a sus socios, sino también servicios no financieros, como son: Pago de servicios básicos, televisión por cable, celular, pensiones de estudio, RISE, RUC, IESS entre otros.

Los productos y servicios que brinda la cooperativa, son realizados con la mayor eficiencia trabajando así en la innovación de prestación de servicios que permitan mejorar la calidad de vida de los socios.

- Tarjetas de consumo (Supermaxi, Coralcentro, Fybeca, Farmasol)
- Convenios Corporativos:
 - Bocatti
 - Ceviches de la Rumiñahui
 - Coral Centro
 - Casa del Zapato



- Farmasol
- Fybeca
- Farmasol
- Supermaxi
- Vista para tus ojos, Optimex
- Recaudación de recargas de operadoras: Claro y Movistar
- Remesas: Moneygram y otras
- Seguros: Copseguros.
- Pago del bono solidario
- Plataformas de servicios complementarios

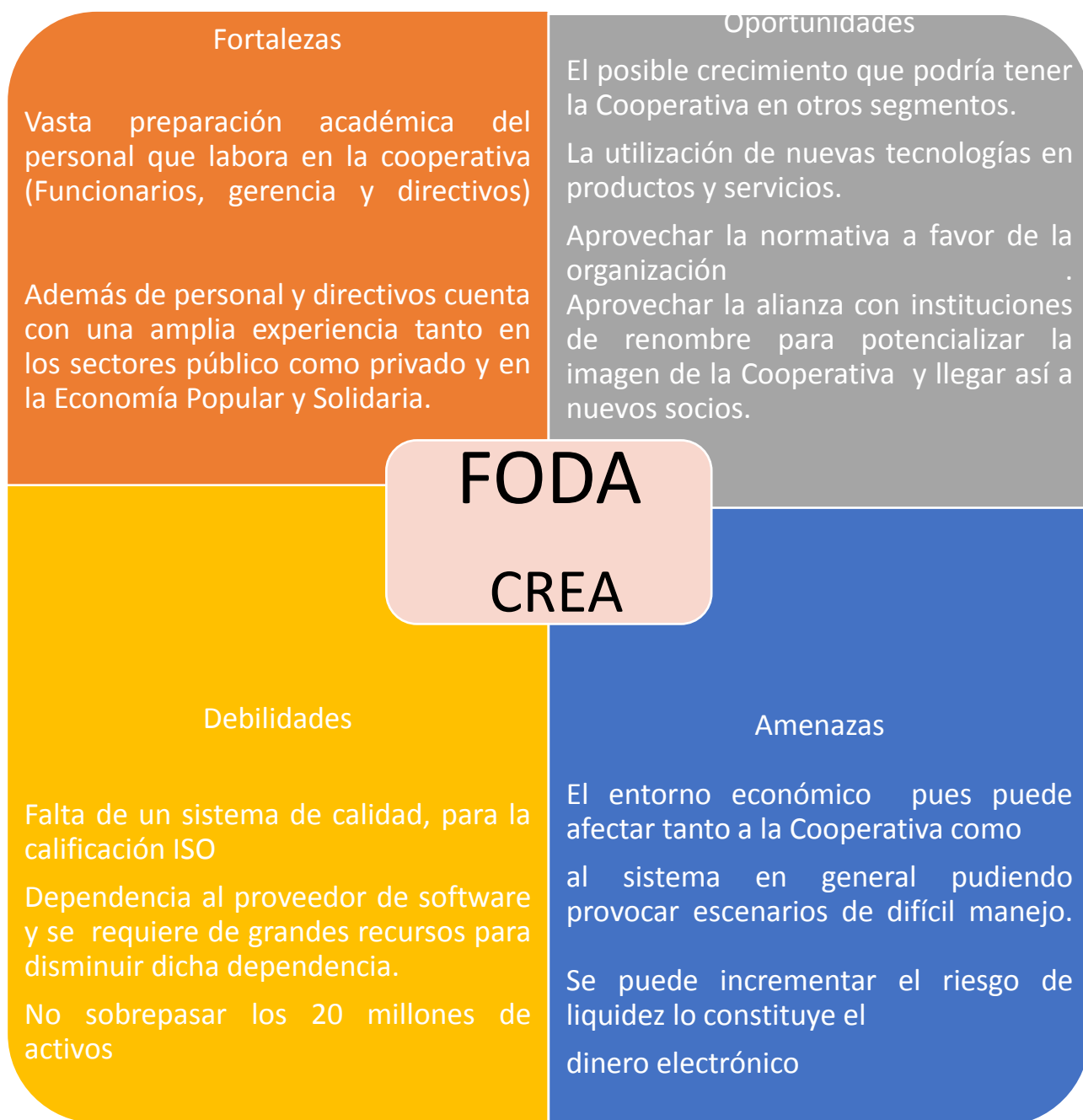
1.8 Análisis situacional.

1.8.1 Diagnóstico interno de la organización y análisis del entorno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., considerando el alto desempeño que se podía alcanzar con una planificación adecuada en la que se determine el horizonte al cual la Institución aplicaría sus recursos y esfuerzos decidió desarrollar un Plan Estratégico para los años 2016-2018, para lo cual se ha apoyado de un análisis FODA de su organización.

Para la determinación de la matriz FODA, se formaron grupos de trabajo en los que cada uno al presentar sus puntos de vista generaron ideas que se consolidaron con el aporte grupal tomando en cuenta las principales variables que afectan a la Cooperativa, entre los puntos que se consideraron fue la gobernabilidad, la experiencia en la concesión crediticia, los mercados potenciales en las áreas de influencia, el riesgo que representa cada actividad económica, los niveles de riesgo, la dependencia del sistema informático externo, la carencia de un sistema de calidad. (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016)

Ilustración 2. Matriz FODA



Fuente: (Balance Social, COAC CREA Ltda, 2016)

Elaborado por: Autor



CAPITULO II:

ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO

2.1 Definición de control interno.

Control interno es un proceso, efectuado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2005)

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar los bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección. (Madariaga, 2004)

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable y no absoluta dado que las actividades son ejecutadas por personas, para el logro de los objetivos institucionales y la protección de recursos.

Se puede resumir al control interno, como el conjunto de métodos y procedimientos que son ejecutados como parte integrada de los procesos definidos (es un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo). Hablar de control interno no se trata solamente de políticas, manuales y formatos, sino de personas que interactúan y se comunican a lo largo de toda la estructura organizacional de una institución. Permitiendo así alcanzar los objetivos que representan aspiraciones de satisfacer necesidades.

2.2 Importancia del control interno

Hoy en día, las instituciones han tomado mayor conciencia en la aplicación de controles a nivel holístico, no solamente por la existencia de entes reguladores estatales, sino debido a que han asumido que la cultura del



control favorece el desarrollo de las actividades mejorando el rendimiento, además de proporcionar seguridad razonable con respecto a la consecución de los objetivos de la institución; por tal razón, se hace necesario que las personas dentro de la organización sean quienes desarrollen el control interno a través de lo que dicen y lo que hacen además de fomentar la creación de acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativa y operativa lo que resultará en la emisión de información clara y confiable, para la evaluación de áreas estratégicas y toma de decisiones, un sistema de control interno se convierte en un elemento clave dentro de una institución debido a que los resultados del mismo tiene un efecto determinante entre la existencia de la institución o el fracaso de la misma.

Un sistema de control efectivo identifica eventos potenciales que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, es una herramienta que permite medir la eficacia de los procesos para la consecución de los objetivos, proporciona un aseguramiento razonable de la información, y fomenta la innovación y la productividad alineando a la institución con sus clientes y sus empleados con la institución considerando sus prioridades y necesidades distintas, sin embargo, es necesario la existencia de un vínculo claro entre funciones y responsabilidades de las personas para no causar daño a la interrelación de las mismas.

2.3 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno están categorizados de la siguiente forma:

- **Operativos:** tienen que ver con la razón fundamental de la existencia de la institución, es por ello que están relacionados con la mejora del desempeño financiero, la productividad, la calidad, la innovación y satisfacción del cliente y los empleados.
- **Información:** puede ser financiera o no financiera, al hablar de información financiera se refiere específicamente a la elaboración de Estados Financieros confiables y oportunos, por otra parte, la



información no financiera tiene que ver con decisiones estratégicas de la institución, planes operativos y parámetros de desempeño a diferentes niveles.

- **Cumplimiento:** se refiere a la adopción y cumplimiento de medidas específicas como leyes y regulaciones a las que se encuentra sujeta.

Acorde a estas tres categorías de los objetivos del control interno son los siguientes:

1. Proteger los activos de la institución contra pérdida, fraude o ineficiencia.,
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la institución.
4. Verificar la existencia de adhesión a las políticas gerenciales de la institución.
5. Asegurar el cumplimiento de regulaciones, normas, reglamentos de las disposiciones administrativas.

2.4 Técnicas de evaluación del control interno

Para la ejecución de la evaluación del control interno se utilizan técnicas como:

- Cuestionarios
- Flujogramas y gráficos
- Narrativas o descriptiva

2.4.1 Cuestionario

Es efectuado mediante un conjunto de preguntas que serán contestadas por los miembros de la institución, previamente elaborados, con el fin de recolectar información, comprobación de controles y el funcionamiento de los mismos.



Cabe resaltar que dichas preguntas son cerradas y procuran obtener respuestas rápidas (SI), (NO) y (N/A), las cuales son respondidas por los responsables de las operaciones sobre el diseño de controles.

Otra ventaja de la aplicación de cuestionarios es que son concisos. Claros y evitan pérdidas de tiempo. Además permiten que no se excluyan aspectos relevantes sujetos a evaluación.

2.4.2 Flujogramas o gráficos

Es una técnica usada como representación gráfica de una línea de pasos o acciones que implican un proceso determinado, básicamente consisten en representar gráficamente, situaciones, hechos movimientos y relaciones de todos símbolos interconectados desde el principio hasta el final del proceso.

Entre las ventajas del uso de esta técnica están:

- Permite visualizar exhaustivamente el movimiento de la documentación, su registro y archivo así como la separación de funciones.
- Reduce significativamente el tiempo de lectura para interpretar los procesos.
- Expresa de forma clara la falta de controles o la existencia de los mismos.
- Indica y resalta la existencia de trabajos innecesarios o superfluos y duplicidad de la información o tareas.
- Indica cuando hay errores de información o insuficiencia de la misma.

2.4.3. Narrativa o descriptiva

Es la descripción de las actividades y procedimientos manejados por el personal en las diversas áreas en los que se desempeñan para el logro y consecución de los objetivos, esta descripción debe seguir la ruta de procesos, en base a la información obtenida mediante el desarrollo de encuestas, entrevistas u observaciones, la aplicación de esta técnica permite un mejor conocimiento de la institución.



Se resaltan las siguientes características:

- Separación de funciones
- Niveles jerárquicos
- Registros y formularios usados.
- Archivos de documentación.
- Controles que se aplican durante la ejecución de las operaciones.
- Controles que se aplican post-operaciones, oportunidad y periodicidad de los mismos.

Cabe mencionar que, una ventaja de esta técnica es que permite obtener un informe cabal y a detalle de los procedimientos que no son percibidos con otras técnicas.

2.5 Componentes del control interno

Para entender los componentes del control interno, primero debemos definirlo según el método a aplicar para su evaluación en la institución, es decir según el Marco Integrado 2013 (COSO I).

EL denominado “Informe COSO o Marco Integrado del Control Interno” fue publicado en EE.UU en 1992 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), teniendo gran aceptación debido a que permite a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios en su entorno operativo y de negocio. Es por ello que el Marco Integrado 2013 tiene como objetivo ayudar a la dirección a mejorar el control en la organización, así como proporcionar al consejo de administración herramientas adicionales para mejorar la capacidad para supervisar el control interno que a su vez permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financieros de la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos en la legislación aplicable y minimiza las sorpresas que puedan surgir. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

Se puede afirmar que según el Marco Integrado 2013 (COSO) es indispensable tener un control interno eficiente y eficaz que permita minimizar los riesgos detectados y evitar fraudes, que proporcione seguridad

razonable para la consecución de los objetivos en la institución siendo estos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

COMPONENTES

Ilustración 3. Cubo de Informe COSO



Fuente: (Fauditoriasistemasec, 2017)

Elaborado por: (Fauditoriasistemasec, 2017)

El control interno, según el Marco Integrado 2013, establece cinco componentes relacionados entre sí, los que se pueden considerar como un conjunto de normas que se usan para evaluar el control interno y determinar su efectividad, los cuales se detallan a continuación:

- **ENTORNO DE CONTROL**

“Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo un sistema de control interno en la organización” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

Se lo considera como el fundamento de los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, en este componente se evalúa:

- Integridad y valores éticos.



- Compromiso de competencia profesional.
- Consejo de administración y comité de auditoría.
- La filosofía de dirección y el estilo de gestión.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en materia de los recursos humanos.

- **EVALUACION DE RIESGOS**

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar la gestión de los riesgos, se consideran también factores externos que causen posibles cambios que impidan posiblemente la consecución de los objetivos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

- **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Son proporcionadas por los directivos, son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones dadas para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos.

- **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo su responsabilidad de control interno, por ello la institución debe contar con un sistema de información que luya a través de todos los niveles, que recolecte y procese dicha información interna y externa de forma oportuna para la toma de decisiones.

“La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).



- **ACTIVIDADES DE SUPERVISION**

Las evaluaciones continuas o separadas y la combinación de ambas, determinan si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno están presentes y funcionan correctamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)



CAPITULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS.

3.1 Introducción

En Ecuador en el año de 1937, se creó la legislación Cooperativa, pero cobro verdadera presencia en la década del cincuenta al sesenta, cuando fue notorio el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, entre ellos, instituciones públicas, privadas y promotores: entre los últimos mencionados se hallan, religiosos, voluntarios, extranjeros y personas encargadas de organizaciones políticas y religiosas. Sin olvidar la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores y organizaciones clasistas.

El sistema cooperativo en el país ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y se ha convertido en un ejemplo de superación, dado que ha sabido superar los obstáculos a los que se ha enfrentado, como son la crisis de finales de la década de los noventa, cuando las personas perdieron su confianza en las instituciones bancarias, fue ahí cuando las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose la confianza de la gente y llegando a todos los sectores de la economía.

El éxito de las cooperativas, sin lugar a dudas se puede afirmar que, es su enfoque en las finanzas sociales, porque posibilita la creación de nuevas formas de organización, tomando en cuenta a los sectores populares, creando conjuntamente iniciativas y emprendimiento en beneficio de cada una de las comunidades.

Son las finanzas sociales las que buscan satisfacer las necesidades comunes de la población, convirtiéndose en un compromiso solidario con la comunidad, que reconoce tanto la propiedad individual como la colectiva

fundamentándose en valores como: el trabajo asociativo, la igualdad, la búsqueda de la equidad, la cooperación y el respeto entre sus miembros. Dando como resultado un enorme aporte al desarrollo social, económico y productivo del territorio en el que interviene.

3.2 Desarrollo

Para realizar la evaluación del sistema de control interno en los departamentos de crédito y cobranzas, se analizó los cinco componentes del Marco Integrado 2013, con la elaboración de un cuestionario de preguntas cerradas, lo que permitirá establecer el nivel de riesgos y confianza, determinar deficiencias y formular recomendaciones para la toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar.

Tabla 4. Escala de Evaluación

CUMPLIMIENTO	CALIFICACION	VALORACION
	PUNTOS	NIVELES
SI	2	CONFIABLE
PARCIAL (C/P)	1	ACEPTABLE
NO	0	NO CONFIABLE

Elaborado por: Autor

Para determinar el nivel de confianza del sistema de control utilizaremos la siguiente formula:

Nivel de Confianza del Sistema de Control

$$= \frac{\text{Cumplimiento total}}{\text{Ponderacion total}} \times 100$$



De esta manera, con los resultados obtenidos, luego de desarrollar el grupo de preguntas para los cinco componentes, se califica el nivel de riesgo y confianza basados en la siguiente tabla:

Tabla 5. Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza

INTERVALOS	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2001)

Elaborado por: (Contraloría General del Estado, 2001)

3.2.1 Cuestionario de evaluación del sistema de control interno para el Departamento de Crédito.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA. PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016 EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Los objetivos del departamento de crédito contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la cooperativa?	X			2	2	
2. ¿Las políticas, normas y procedimientos se	X			2	2	



actualizan con frecuencia para el cumplimiento del objetivo del departamento de crédito?						
3. ¿Las actividades para otorgar los créditos son planificadas, ejecutas y controladas para el logro de los objetivos?	X			2	2	
4. ¿Existe un manual actualizado de procedimiento funcional del departamento, de la asignación de responsabilidades, de la segregación de Funciones y del Flujo de Información a generar?	X			2	2	
5. ¿La Cooperativa al tramitar una solicitud de crédito identifica beneficios y posibles riesgos?	X			2	2	
6. ¿Existe una persona encargada del análisis de	X			2	2	



riesgo de las solicitudes de crédito?						
7. ¿La persona encargada de tramitar la solicitud de créditos cumple con responsabilidad su actividad?	X			2	2	(Jefe de agencia u oficial de creditos)
8. ¿Cuándo existe problemas en la identificación de documentos para el trámite de solicitud de créditos resuelve de forma oportuna?	X			2	2	
9. ¿El Consejo de Administración tiene contacto con la persona encargada de entregar la solicitud de crédito para la toma de decisiones?		X		2	0	
10. ¿El jefe de agencia u oficial de creditos tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades?	X			2	2	
11. ¿Se encuentra	X			2	2	



diseñado un organigrama del proceso de créditos?						
11 preguntas TOTALES				22	20	
ENTREVISTADO	: Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO

COMPONENTE: **Entorno de control**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{22}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{20 * 100}{22}$$

$$NC = 90,91 \%$$



En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito, componente: Entorno de Control, se determinó que el nivel de confianza es de 90,91%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La cooperativa analiza e identifica riesgos potenciales que afecten el proceso de solicitud, aprobación o novación crédito y por ende el logro de objetivos?	X			2	2	
2. ¿Cuándo se han identificado riesgos se ha analizado factores internos y externos?	X			2	2	
3. ¿Para el análisis y evaluación de riesgos, la cooperativa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas?	X			2	2	



4. ¿El consejo de administración tiene en cuenta el alcance de los sucesos propicios a riesgos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos en el departamento de crédito?		X		2	0	Auditoria Interna realiza el control
5. ¿Ha existido la participación del jefe de agencia u oficial de creditos para la identificación de riesgos?	x			2	2	
6. ¿Los riesgos positivos o negativos son examinados individualmente?	x			2	2	
7. ¿La cooperativa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del departamento de crédito?	x			2	2	
8. ¿En el departamento de crédito existe una persona encargada de la supervisión para el correcto	x			2	2	



cumplimiento del proceso?						
9. ¿Cuándo existen dudas en el cumplimiento de perfil del cliente para otorgar el crédito el jefe de agencia u oficial de créditos reporta al Consejo de Administración sobre esos inconvenientes?	X			2	0	
10. ¿El sistema informático del departamento de créditos está de acorde a sus necesidades?	x			2	2	
11. ¿Posee la Cooperativa políticas para el proceso de solicitud, aprobación de crédito?	x			2	2	
12. ¿El personal encargado de tramitar el proceso de crédito cumple con un buen desempeño en sus actividades?	x			2	2	
13. ¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los	x			2	2	



clientes para el crédito solicitado?						
14. ¿Se cumple las metas y objetivos del departamento de crédito?	x			2	2	
14 preguntas TOTALES				28	24	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{28}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{24 * 100}{28}$$

$$NC = 85,71 \%$$



En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito, componente: Evaluación de Riesgo, se determinó que el nivel de confianza es de 85,71%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La cooperativa realiza evaluaciones y verificaciones del proceso de créditos?	x			2	2	
2. ¿En el departamento de créditos, se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?	x			2	2	
3. ¿Se realizan constataciones físicas de los documentos recibidos al momento de la solicitud de crédito para el respectivo levantamiento de datos?	x			2	2	



4. ¿Se realizan evaluaciones al departamento de crédito?	x			2	2	
5. ¿Se realizan constataciones in-situ para determinar la veracidad de la información presentada por el cliente?	x			2	2	
6. ¿Al otorgar un crédito, se registra la decisión en Acta firmada por el encargado?	x			2	2	Jefe de agencia, Analista de crédito, Comité, Consejo de Administración.
7. ¿Se encuentran establecidas las políticas y procedimientos de crédito?	x			2	2	
8. ¿Al validar la garantía real, se registra legalmente el bien a hipotecar o preñar para ser usado como garantía de respaldo del crédito solicitado?	x			2	2	Oficial de crédito y perito
9. ¿Cuándo se aprueba un crédito existe una previa	x			2	2	



autorización para el desembolso del dinero en la cuenta del cliente?						
10. ¿Los créditos son otorgados al tiempo establecido?	x			2	2	
11. ¿El sistema informático agiliza las operaciones y ahorra tiempo de análisis sin generar dependencia?		x		2	0	
12. ¿Existe un estricto control sobre los créditos otorgados?	x			2	2	
12 preguntas TOTALES				22	24	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Actividades de Control**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:



$$NC = \frac{CT * 100}{24}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{22 * 100}{24}$$

$$NC = 91,67 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito, componente: Actividades de control, se determinó que el nivel de confianza es de 91,67%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La información dentro del proceso de crédito es formal?	x			2	2	
2. ¿Los clientes proporcionan información oportuna para la gestión de crédito?	x			2	2	
3. ¿La información	x			2	2	



fluye en todos los niveles de la cooperativa?						
4. ¿La planificación del departamento de crédito es comunicada oportunamente?	x			2	2	
5. ¿Los clientes conocen las tipos de crédito que ofrece la cooperativa junto con sus beneficios y requisitos?	x			2	2	
6. ¿El jefe de agencia o analista de crédito comunica al consejo de administración sobre inconvenientes en el proceso de créditos?	x			2	2	
7. ¿La información proporcionada por la cooperativa al departamento de crédito es confiable para la toma de decisiones?	x			2	2	
8. ¿El sistema informático genera reportes detallados del proceso de		x		2	0	



crédito sin restricciones?						
8 Preguntas TOTALES				16	14	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Información y comunicación.**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{16}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{14 * 100}{16}$$

$$NC = 87,50 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito, componente: Información y Comunicación, se



determinó que el nivel de confianza es de 87,50%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISION						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso de crédito?	x			2	2	
2. ¿Se efectúan comparaciones de creditos solicitados por mes con creditos aprobados mensualmente?	x			2	2	
3. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño del departamento de crédito?	x			2	2	
4. ¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?	x			2	2	
5. ¿La información de crédito sirve como	x			2	2	



herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?						
6. ¿Se supervisa rutinariamente el soporte y mantenimiento del sistema informático que brindan agentes externos?		x		2	0	
7. ¿El consejo de administración realiza supervisiones en el departamento de crédito y proporciona recomendaciones sobre riesgos latentes?	x			2	2	
7 Preguntas TOTALES				14	12	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Actividades de Supervisión**



Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{12 * 100}{14}$$

$$NC = 85,71 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito, componente: Actividades de Supervisión, se determinó que el nivel de confianza es de 85,71%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

RESUMEN DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En el siguiente cuadro de resumen de la evaluación de riesgo y confianza que se obtuvo en los cinco componentes del método COSO I, aplicado al Departamento de Crédito, se determinó el nivel de riesgo por cada componente que se detalla a continuación.

**Tabla 6. Resumen de evaluación del sistema de control interno-
Departamento de Crédito.**

COMPONENTES	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
ENTORNO DE CONTROL	22	20	90,91	BAJO
EVALUACION DE RIESGOS	28	24	85,71	BAJO
ACTIVIDADES DE CONTROL	24	22	91,67	BAJO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	16	14	87,50	BAJO
ACTIVIDADES DE SUPERVISION	14	12	85,71	BAJO
TOTAL	104	92	88,46	BAJO

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Elaborado por: Autor

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{92 * 100}{104}$$

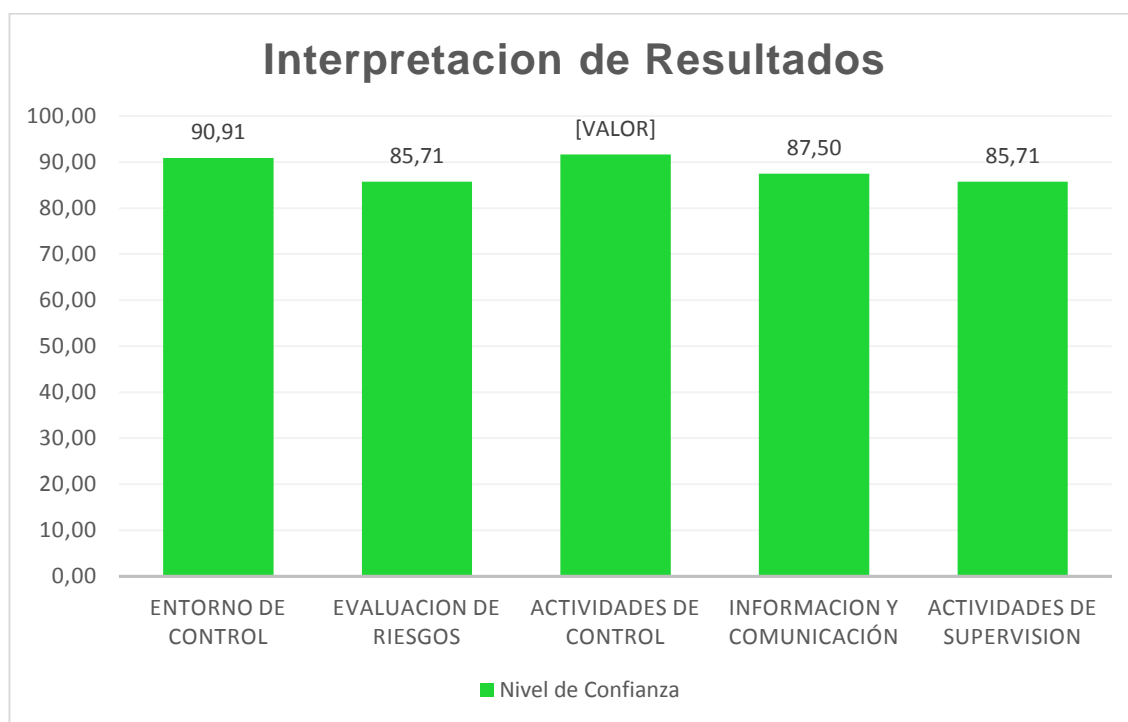
$$NC = 88,46 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de crédito se determinó que el nivel de confianza es de 88,46%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

REPRESENTACION GRÁFICA DE LA TENDENCIA DE CADA COMPONENTE.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., los componentes representan un riesgo bajo, ya que en la evaluación no se determinó un componente que tenga mayor riesgo en el proceso de créditos obteniendo un 91,67% de confianza al Componente Actividades de Control.

Ilustración 4. Tendencia de cada componente-Departamento de Crédito.



Fuente: Cuestionarios-Departamento de Crédito.

Elaborado por: Autor



La presentación toma en cuenta los niveles de confiabilidad por zonas de tendencia denominada críticas, de oportunidad y de éxito teniendo como un punto medio llamado margen mínimo de seguridad.

ZONA CRITICA	15% - 50%	SITUACION DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51% - 75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE EXITO	76% - 95%	SITUACION DE FORTALEZA

CONCLUSIÓN

En el proceso de Creditos no se observó mayor riesgo ya que las personas encargadas de este departamento tienen la capacidad y experiencia para el cumplimiento de actividades de acorde a las políticas establecidas las cuales son evaluadas debidamente en el transcurso del tiempo adaptándose a las necesidades del departamento, se pudo notar la alta dependencia del sistema informático, que no asume un riesgo alto debido a que sí se genera la información de manera ágil y confiable siendo esta útil para la toma de decisiones.



3.2.2 Cuestionario de evaluación del sistema de control interno para el departamento de cobranzas.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Los objetivos del departamento de Cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la cooperativa?	x			2		
2. ¿Las políticas, normas y procedimientos se actualizan con frecuencia para el cumplimiento del objetivo del departamento de cobranzas?	x			2	2	
3. ¿El consejo de administración a través de sanciones trata de reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	x			2	2	
4. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de cartera vencida?	x			2	2	
5. ¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el refinanciamiento de deuda?	x			2	2	



6. ¿Cuándo existe problemas en la identificación de documentos para el trámite de refinanciamiento de deuda resuelve de forma oportuna?	x			2	2	
7. ¿La cooperativa para tomar una decisión de refinanciamiento identifica beneficios y posibles riesgos?	x			2	2	
8. ¿La cooperativa tiene claramente establecidos los valores a descontar en el crédito (encaje y certificados de aportación)?	x			2	2	
9. ¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	x			2	2	
10. ¿Los empleados del departamento de cobranzas cumplen con responsabilidad sus actividades?	x			2	2	
11. ¿Cuándo existe problemas en el departamento de cobranzas, los empleados lo informan de manera oportuna al Consejo de Administración?		x		2	0	
12. ¿Existe un manual actualizado de procedimiento de la operativa funcional del departamento, de la asignación de responsabilidades, de la segregación de Funciones y del Flujo	x			2	2	



de Información a generar?						
13. ¿Las actividades para otorgar novación o reestructuración de créditos son planificadas, ejecutas y controladas para el logro de los objetivos?	x			2	2	
14. ¿El jefe de agencia u oficial de creditos tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades?	x			2	2	
15. ¿Se encuentra diseñado un organigrama del proceso de cobranzas?	x			2	2	
15 Preguntas TOTALES				30	28	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Entorno de control**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{\dots}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.



CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{28 * 100}{30}$$

$$NC = 93,33 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas, componente: Entorno de Control, se determinó que el nivel de confianza es de 93,33%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La cooperativa analiza e identifica riesgos potenciales que afecten el proceso de novación o reestructuración de crédito y por ende el logro de objetivos?	x			2	2	
2. ¿Cuándo se han identificado riesgos se ha analizado factores internos y externos?	x			2	2	



3. ¿En el departamento de cobranzas cuando identifican los riesgos, la cooperativa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para su evaluación?	x			2	2	
4. ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta el alcance de los sucesos propicios a riesgos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos en el departamento de cobranzas?	x			2	2	
5. ¿Ha existido la participación del jefe de agencia u oficial de créditos para la identificación de riesgos?	x			2	2	
6. ¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia y son examinados individualmente?	x			2	2	
7. ¿Al identificar los riesgos se	x			2	2	



determinan si son factores internos o externos?						
8. ¿Se cuenta con la información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	x			2	2	
9. ¿La cooperativa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del departamento de cobranzas?	x			2	2	
10. ¿En el departamento de cobranzas existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	x			2	2	
11. ¿Cuándo existen dudas en el historial crediticio del cliente para la novación del crédito el jefe de agencia u oficial de creditos reporta al Consejo de Administración sobre esos inconvenientes?	x			2	2	



12. ¿Posee la Cooperativa políticas en el proceso de novación o reestructuración de crédito?	x			2	2	
13. ¿El sistema informático del departamento de cobranzas genera reportes sin restricciones en todos los niveles?		x		2	0	
14. ¿El personal encargado de tramitar el proceso de cobranzas cumple con un buen desempeño en sus actividades?	x			2	2	
15. ¿Se realiza de una manera eficiente el acuerdo de pago con el cliente para la solicitud de novación o reestructuración de crédito?	x			2	2	
15 Preguntas TOTALES				30	28	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					



ELABORADO

POR: La Autora

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO

COMPONENTE: **Evaluación de Riesgos**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{28 * 100}{30}$$

$$NC = 93,33 \%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas, componente: Evaluación de Riesgos, se determinó que el nivel de confianza es de 93,33%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.



NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La cooperativa realiza evaluaciones y verificaciones del proceso de cobranzas?	x			2	2	
2. ¿En el departamento de cobranzas se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades?	x			2	2	
3. ¿Se realizan constataciones físicas de los documentos recibidos al momento de la novación o reestructuración de crédito para la respectiva verificación de notificaciones enviadas?	x			2	2	
4. ¿Se realizan evaluaciones al	x			2	2	



departamento de cobranzas?						
5. ¿Existe planificación estratégica, manual de cobranzas completo, funciones, control de bienes?	x			2	2	
6. ¿Se realizan constataciones in-situ para determinar la veracidad de la información presentada por el cliente?	x			2	2	Se aplica en in-situ solo en análisis de garantías reales
7. ¿Al renovar o reestructurar un crédito, se hace un análisis de perfil de endeudamiento, se da a conocer montos, cuotas, plazos y encaje y se analiza las garantías?	x			2	2	Analista de Crédito, Consejo de Administración
8. ¿Se encuentran establecidas las políticas y procedimientos de cobranzas?	x			2	2	
9. ¿Se recurre a los métodos clásicos de recuperación	x			2	2	



mediante llamadas telefónicas, visitas y notificaciones escritas?						
10. ¿Existe un número determinado de comunicaciones por escrito que se notifica al cliente durante el proceso de recuperación?	x			2	2	
11. ¿Se genera notificaciones escritas a deudores y garantes para recuperar cartera?	x			2	2	
12. ¿Se consulta razones de mora y efectúa gestión de pago inmediato?	x			2	2	
13. ¿Previo al inicio del trámite legal, se efectúa la visita del personal de cobranzas conjuntamente con un abogado?	x			2	2	
14. ¿El inicio del trámite legal forma parte de una política departamental?	x			2	2	



15. ¿La provisión de cartera se realiza conforme a lo que establece la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)?	x			2	2	
16. ¿Existe una política para el cálculo de las condonaciones de interés y tarifas de cobranzas que consideren todo el número de días que se encuentra vencido el crédito y engloba los rubros de capital, interés convencional, interés por mora y comisión de cobranza?	x			2	2	
17. ¿Todo trámite de reestructuración o novación se efectúa a partir de la solicitud interpuesta por el cliente y será aprobada por los encargados?	x			2	2	Comité, Analista, Consejo de Administración
18. ¿El sistema informático agiliza las operaciones y ahorra		x		2	0	



tiempo de análisis sin generar dependencia?						
18 Preguntas TOTALES				36	34	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Actividades de Control**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{36}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{34 * 100}{36}$$

$$NC = 94,44\%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas, componente: Actividades de Control, se



determinó que el nivel de confianza es de 94,44%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA. PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016 EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿La información dentro del proceso de cobranzas es formal?	x			2	2	
2. ¿Los clientes proporcionan información oportuna para la gestión de refinanciamiento y reestructuración de crédito?	x			2	2	
3. ¿La información fluye en todos los niveles de la cooperativa?	x			2	2	
4. ¿La planificación del departamento de cobranzas es comunicada oportunamente?	x			2	2	
5. ¿Se explica al cliente las políticas y condiciones para reestructuración o refinanciamiento de deuda y se analiza su viabilidad?	x			2	2	
6. ¿Los clientes son notificados si la mora es mayor a 15 días para que se acerquen a la cooperativa y procedan a la cancelación de la cuota respectiva?	x			2	2	



7. ¿En el caso de que la mora sea mayor a 90 días y se haya comunicado al cliente de las medidas legales se procede con la Gestión de Cobranza Prejudicial?	x			2	2	
8. ¿El jefe de agencia revisa el reporte del informe in-situ de crédito en mora y realiza el respectivo informe para actualización de información del cliente en el sistema?		x		2	0	
9. ¿La información proporcionada por la cooperativa al departamento de cobranzas es confiable para la toma de decisiones?	x			2	2	
10. ¿El sistema informático genera reportes detallados del proceso de cobranzas?	x			2	2	
10 Preguntas TOTALES				20	18	
ENTREVISTADO: Pablo Álvarez. Director de Negocios						
FECHA DE APLICACIÓN: Viernes 30 Junio del 2017						
ELABORADO POR: La Autora						

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: **Información y Comunicación**

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:



$$NC = \frac{CT * 100}{20}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{18 * 100}{20}$$

$$NC = 90,00\%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas, componente: Información y comunicación, se determinó que el nivel de confianza es de 90,00%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
1. ¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso de crédito?	x			2	2	
2. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño del departamento de crédito?	x			2	2	
3. ¿La cooperativa	x			2	2	



realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito?						
4. ¿La información de crédito sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?	x			2	2	
5. ¿Se supervisa rutinariamente el soporte y mantenimiento del sistema informático que brindan agentes externos?		x		2	0	
6. ¿El consejo de administración realiza supervisiones en el departamento de crédito y proporciona recomendaciones sobre riesgos latentes?	x			2	2	
7 PREGUNTAS TOTALES				12	10	
ENTREVISTADO:	Pablo Álvarez. Director de Negocios					
FECHA DE APLICACIÓN:	Viernes 30 Junio del 2017					
ELABORADO POR:	La Autora					



RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Actividades de Supervisión

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{10 * 100}{12}$$

$$NC = 83,33\%$$

En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas, componente: Actividades de Supervisión, se determinó que el nivel de confianza es de 83,33%, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

RESUMEN DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En el siguiente cuadro de resumen de la evaluación de riesgo y confianza que se obtuvo en los cinco componentes del método COSO I, aplicado al Departamento de Cobranzas, se determinó el nivel de riesgo por cada componente que se detalla a continuación.



**Tabla 7. Resumen de evaluación del sistema de control interno-
Departamento de Cobranzas**

COMPONENTES	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
ENTORNO DE CONTROL	30	28	93,33	BAJO
EVALUACION DE RIESGOS	30	28	93,33	BAJO
ACTIVIDADES DE CONTROL	36	34	94,44	BAJO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	20	18	90,00	BAJO
ACTIVIDADES DE SUPERVISION	12	10	83,33	BAJO
TOTAL	128	118	92,19	BAJO

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Elaborado por: Autor

Para evaluar los resultados en el departamento de crédito se aplicará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

En donde:

NC: Nivel de confianza.

CT: Calificación Total.

PT: Ponderación Total.

$$NC = \frac{118 * 100}{128}$$

$$NC = 92,19 \%$$

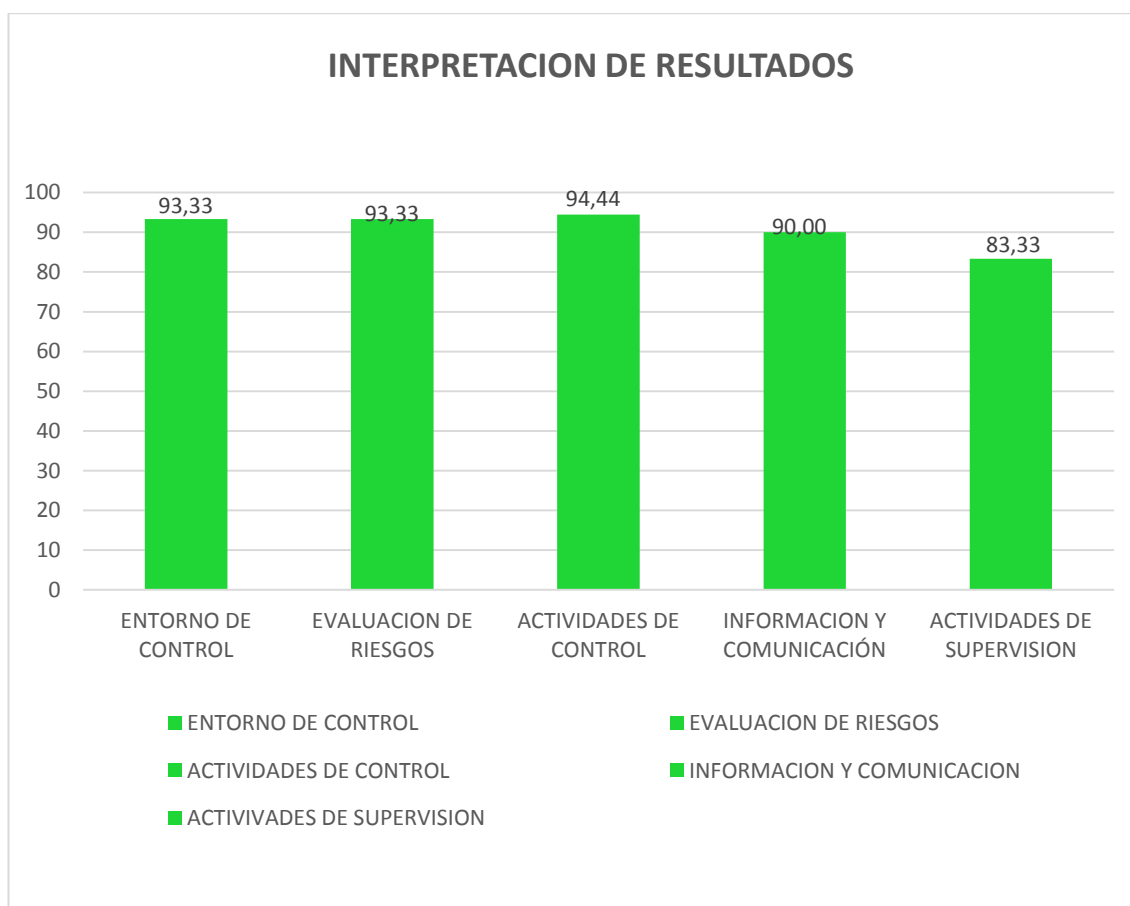


En base a la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas se determinó que el nivel de confianza es de 92,19 %, que representa un nivel de riesgo bajo correspondiente a un nivel de confianza alto.

RERESENTACION GRAFICA DE LA TENDENCIA DE CADA COMPONENTE

En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., los componentes representan un riesgo bajo, ya que en la evaluación no se determinó un componente que tenga mayor riesgo en el proceso de compras obteniendo un 94,44% de confianza al componente de control.

Ilustración 5. Tendencia de cada componente-Departamento de Cobranzas



Fuente: Cuestionarios-Departamento de Cobranzas

Elaborado por: Autor



La presentación toma en cuenta los niveles de confiabilidad por zonas de tendencia denomina críticas, de oportunidad y de éxito teniendo como un punto medio denominado margen mínimo de seguridad.

ZONA CRITICA	15% - 50%	SITUACION DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51% - 75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE EXITO	76% - 95%	SITUACION DE FORTALEZA

CONCLUSION

En el proceso de Cobranzas no se observó mayor riesgo ya que las personas encargadas de este departamento tienen la capacidad y experiencia para el cumplimiento de las actividades de acorde a las políticas establecidas las cuales son evaluadas debidamente en el transcurso del tiempo adaptándose a las necesidades del departamento, se pudo notar la alta dependencia del sistema informático y su mantenimiento por parte de agentes externos, que no asume un riesgo alto debido a que sí se genera la información de manera ágil y confiable ya que la misma posee restricciones en los distintos niveles según sus usuarios, de esta manera la información obtenida es útil para la toma de decisiones.



CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presenta el informe de evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., en el que constan conclusiones y recomendaciones de las áreas identificadas.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

Cuenca, 10 de julio del 2017.

Señor:

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

Presente.-

De mis consideraciones:

He realizado la evaluación de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas, del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016 de acuerdo a los criterios establecidos en el Marco Integrado 2013 o también denominado COSO I, dichos departamentos son responsabilidad de la administración de la cooperativa por ende nos remitimos solo al examen realizado.

El presente informe contiene, conclusiones y recomendaciones para mejorar el manejo de los procesos, y evaluar el cumplimiento y debilidades de control interno.

A continuación se detalla la información a la que se hace referencia.

DEPARTAMENTO DE CREDITO.

La evaluación del sistema de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se cumplió en un 88,46% de lo previsto, equivalente al nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo, debido a falencias en los componentes de control.



CONCLUSIÓN:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., en el departamento de crédito no cumple en un 11,54% los estándares de control, debido al insuficiente control que ejerce el Consejo de Administración en aspectos específicos al momento de otorgar el crédito, además cabe mencionar, la dependencia del sistema informático en todos los niveles donde se genera y requiere la información. Ya para inicios del 2017, se instituyó el proceso de acreditación para la norma de calidad ISO, el cual se desarrolla hasta la fecha, de la misma manera se contrataron desarrolladores de software para el mantenimiento y mejora interna del software.

RECOMENDACIÓN:

El Oficial de Crédito, el Director de Negocios y Auditor Interno deberán revisar toda la documentación del trámite de la solicitud de Crédito; en especial el reporte del sistema crediticio, para garantizar la solvencia del socio, también es importante que se comuniquen sobre los sucesos propicios a riesgos y el impacto que estos tendrán en el logro de objetivos del departamento

El Consejo de Administración deberá tener conocimiento sobre esa información para mejorar la oferta crediticia y con respecto a la comunicación de sucesos propicios a riesgos, emitir propuestas a mejora en el departamento para mitigar el riesgo.

El Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente deberán elegir con la ayuda de expertos la mejor forma de contribuir en lo que respecta a la dependencia del sistema informático, que si bien es cierto resguarda la información, ya que posee limitaciones y restricciones para cada nivel, no siempre se obtienen los resultados esperados de manera ágil y oportuna, ya sea por el alto tráfico de la información, capacidad para almacenar archivos, velocidad de internet, red eléctrica o actualizaciones de software.



DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

La evaluación del sistema de control interno al departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se cumplió en un 92,19% de lo previsto, equivalente al nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo, debido a debilidades en los componentes de control.

Conclusión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., en el departamento de cobranzas no cumple en un 7,81% los estándares de control, debido a la falta de intercambio de información entre el Consejo de Administración y Auditoría Interna. Además de la dependencia del sistema informático en todos los niveles donde se genera y requiere información para la novación o reestructuración de créditos. Ya para inicios del 2017, se instituyó el proceso de acreditación para la norma de calidad ISO, el cual se desarrolla hasta la fecha, de la misma manera se contrataron desarrolladores de software para el mantenimiento y mejora interna del software.

Recomendación:

El Oficial de Crédito, el Director de Negocios y Auditor Interno deberán asegurarse de que la información recibida y procesada en los distintos niveles sea de conocimiento para las partes interesadas con las seguridades adecuadas en cada nivel, y que al momento en que se reporten problemas o dificultades en el proceso de novación o reestructuración de créditos, estos sean debidamente comunicados hasta el Consejo de Administración.

De esta manera el Consejo de Administración podrá emitir propuestas a mejora en el proceso de cobranzas, coadyuvando a la mitigación del riesgo en el departamento.

El Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente deberán elegir con la ayuda de expertos la mejor forma de contribuir en lo que respecta a la dependencia del sistema informático, que si bien es cierto resguarda información, ya que posee limitaciones y restricciones para cada nivel, no siempre se obtienen los resultados esperados de manera ágil y



oportuna, lo cual fue detectado al generar los reportes de créditos en mora, los cuales se hacen en línea y se presentan dificultades ya sea por el alto tráfico de la información, capacidad para almacenar archivos, velocidad de internet, red eléctrica o actualizaciones de software.

Se recomienda considerar las siguientes observaciones

COPAC CREA Ltda., es una cooperativa que con el pasar del tiempo ha sido pionera en innovación tanto en la captación de ahorros y concesión de créditos como en la prestación de servicios digitalizados razón por la que la cantidad de socios es cada vez mayor, lo cual requiere mayor agilización en los procesos de información en línea.

La cooperativa brinda sus servicios con la total confianza de la capacidad de sus colaboradores, ya que cuentan con la experiencia y las destrezas suficientes para la ejecución de sus tareas lo cual permite realizar la delegación de responsabilidades y un trabajo en equipo eficiente, que logre que la información generada sea comunicada en todos los niveles y que identifique riesgos y estos sean mitigados en el menor tiempo posible.

La cooperativa cuenta con políticas claramente establecidas para los procesos de crédito y cobranzas, lo cual permite asegurar el cumplimiento de los objetivos departamentales, que son supervisados rutinariamente por la persona encargada la cual emitirá informes que deben ser registrados y comunicados debida y oportunamente en los distintos niveles como, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Auditor Interno.

La cooperativa posee un sistema informático tanto para el proceso de crédito como el proceso de cobranzas, el cual requiere mantenimiento y mejora continua, por lo tanto es necesario que los desarrolladores se mantengan al día con actualizaciones de software para así obtener respuestas rápidas ante situaciones inesperadas, de esta manera se podrá conservar un flujo de información constante que sirva para la generación, consulta y resguardo de datos en tiempo real.



Propongo que se analice y ejecute las recomendaciones emitidas durante la evaluación del control interno con el propósito de hacer más efectivos y eficientes las tareas en los departamentos de crédito y cobranzas; y de esta manera alcanzar los objetivos de la cooperativa.

ATENTAMENTE,

DIANA ABIGAIL VIÑANSACA



RESULTADOS DEL PROYECTO

Al realizar la evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., mediante el Marco Integrado 2013 (COSO I) en un periodo comprendido del 1 Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016, se pudo obtener resultados favorables.

Al evaluar los componentes del control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se cumplió en un 88,46% de lo previsto, equivalente al nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo, debido a debilidades en los componentes de control. Pero que debidamente corregidos mitigarán el riesgo latente.

Al evaluar los componentes del control interno en el departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se cumplió en un 92,19% de lo previsto, equivalente al nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo, debido a debilidades en los componentes de control. Pero que debidamente corregidos mitigarán el riesgo latente.

Por otra parte el proyecto afianzo los conocimientos adquiridos en las aulas y también es útil para la sociedad y el sector en el que se enmarca el proyecto.

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

Conclusión: la evaluación del control interno mediante el Marco Integrado 2013 (COSO I) es útil para la evaluación del riesgo en todo tipo de institución en este caso dentro de la Cooperativa a departamentos específicos.

El objetivo siempre será identificar áreas críticas y proponer soluciones a las deficiencias detectadas en el desarrollo de los procesos ayudando a la toma de decisiones que generen beneficios colectivos y seguridad razonable en las operaciones.

Recomendación: tanto el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Auditor interno y Gerente, deberán tomar las acciones correspondientes



para mejorar el control interno de la cooperativa, puesto que cuentan con la capacidad para la mitigación del riesgo, de esta manera los objetivos departamentales serán cumplidos a cabalidad. Además de que evaluaciones al control interno se deben realizar de manera programada para evitar cualquier pérdida por mala gestión, errores o irregularidades.

Limitación: no se encontró limitaciones al momento de efectuar el proyecto, la información que se solicitó debidamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., fue entregada sin dificultad.



BIBLIOGRAFÍA

Balance Social, COAC CREA Ltda. (2016). *Balance Social*. Cuenca: Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda.

Chille, E. (28 de mayo de 2017). *Educarchile*. Obtenido de Organigramas, Concepto Analisis Estructura: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Organigrama%20Concepto-an%C3%A1lisis-estructura.pdf>

COAC CREA Ltda, Reseña historica. (12 de 05 de 2017). *Reseña historica: COAC CREA*. Obtenido de CREA FINANZAS ECUADOR: <http://crea.fin.ec/resena-historica/>

COAC, CREA Ltda. (24 de 06 de 2017). *Conozca su CREA: Nuestros productos*. Obtenido de Nuestros Productos. Ahorro y Manejo de Ahorros: <http://crea.fin.ec/nuestros-productos-de-ahorro-y-manejo-de-ahorros/>

COAC, CREA Ltda. (24 de 06 de 2017). *Conozca su CREA: Cuenta de ahorros*. Obtenido de Cuenta de ahorros. Personalizada Corporativa: <http://crea.fin.ec/cuenta-de-ahorros-socio-personalizada-corporativa/>

COAC, CREA Ltda. (24 de 06 de 2017). *Conozca su CREA: Certificados de Inversion*. Obtenido de Certificados de inversion. Plazo Fijo: <http://crea.fin.ec/certificados-de-inversion-a-plazo-fijo/>

COAC, CREA Ltda. (28 de 05 de 2017). *CREA FINANZAS ECUADOR*. Obtenido de Sucursales CREA: <https://www.crea.fin.ec/frontend/web/index.php?r=sucursales>

COAC, CREA Ltda. (2013). Nombramiento de Directivos. *Asamblea de Socios*, (págs. 20-31). Cuenca.

COAC, CREA Ltda. (10 de 07 de 2017). *Necesita un credito: CREA Ltda*. Obtenido de CREA Ltda. Servicios: <http://crea.fin.ec/necesita-un-credito/>

COAC, CREA. Ltda. (Abril de 2013). *Conozca su CREA*. Obtenido de Estructura organizacional.Uploads: <http://crea.fin.ec/estructura-organizacional/>

COAC, CREA. Ltda. (28 de Mayo de 2017). *Conozca su CREA*. Obtenido de Sucursales.Uploads: <https://www.crea.fin.ec/frontend/web/index.php?r=sucursales>



COAC. CREA LTDA. (2013). Nombramiento de Autoridades. *Asamblea General de socios*. Cuenca.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Control Interno-Marco Integrado Mayo 2013. En C. o. Commission, *Control Interno-Marco Integrado Mayo 2013* (págs. 1-5). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.

Contraloría General del Estado. (22 de Noviembre de 2001). *Manual de Auditoria de Gestión: Contraloría General del Estado*. Obtenido de Contraloría.gob.ec:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>.

De Economía Popular y Solidaria, M. (16 de Febrero de 2012). *Documents: Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y Solidaria*. Obtenido de Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y Solidaria:
http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO_A_L_EY_ORGANICA_ECONOMIA_POPULAR_Y_SOLIDARIA.pdf/cfbdee96-dafb-480d-8f66-b21f49347abc

De Economía Popular y solidaria, S. (28 de abril de 2011). *Documents: Superintendencia de economia popular y solidaria* . Obtenido de Ley organica de economia popular y solidaria:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Fauditoriasistemasec. (27 de 07 de 2017). *Informe COSO:Cubo del COSO. Auditoria Sistemas*. Obtenido de Fauditoriasistemasec:
<https://www.google.com.ec/search?q=cubo+del+coso+1&tbm=isch&imgil=UQr9JhS5MICLxM%253A%253BFPD5IkH6tsAb6M%253Bhttp%25253A%25252F%25252Fauditoriasistemasec.blogspot.com%25252F2016%25252F09%25252Finforme-coso-i-y-ii-que-es-coso-por-sus.html&source=iu&pf=m&fi>

Madariaga, J. (2004). *Manual practico de auditoria*. Barcelona: Ediciones Deustro.

Mantilla, S. (2005). Informe COSO. En S. Mantilla, *Control Interno* (4ta Edicion ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones, 4ta Edicion.

Plan Estrategico, COAC CREA Ltda. (2016). *Plan Estrategico*. Cuenca: Cooperativa de Ahorro y Credito CREA Ltda.



Política Económica Ecuador. (04 de 12 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero: Política Económica Ecuador*. Obtenido de Código Orgánico Monetario y Financiero:
<http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Regulacion 184. (06 de 05 de 2009). *Directorio Banco Central: Regulacion 184-2009*. Obtenido de Documentos estadísticas. Banco Central del Ecuador .Regulacion 184:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>

SEPS, Ecuador. (05 de 06 de 2017). *Servicios SEPS*. Obtenido de SEPS.:
<https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

SRI, Ecuador. (05 de 06 de 2017). *Servicios en línea*. Obtenido de Consultas público ruc: <https://declaraciones.sri.gob.ec/facturacion-internet/consultas/publico/ruc-datos2.jspa>



ANEXOS

Formato de cuestionarios aplicados

NOMBRE DE LA INSTITUCION: COPAC CREA LTDA.						
PERIODO: Del 1 de Julio del 2015 al 30 de Junio del 2016						
EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE:						
PREGUNTA	RESPUESTA			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
	SI	NO	C/P			
TOTALES						
ENTREVISTADO:						
FECHA DE APLICACIÓN:						
ELABORADO POR:						